



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo:	Del:	01/05/2026	Al:	31/05/2026
----------	------	------------	-----	------------

N°	Operación, Servicio o Producto (1)	Motivo de Reclamo (2)	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	48	12	2	4	8
2	48	99	12	1	11
3	60	12	13	25	6
4	60	36	3	1	7
5	61	12	4	1	12
6	61	36	2	1	5
7	61	99	5	5	10
8	63	99	1	0	11
9	66	12	0	4	13
10	66	99	0	2	12
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES					86
NÚMERO TOTAL DE OPERACIONES DE LA EMPRESA					150209
TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN					9

(1) Diez (10) operaciones, servicios o productos con mayor frecuencia de reclamo

(2) Tres (3) motivos más frecuentes de reclamo

Código	Operación, Servicio o producto
48	Robo y asalto
60	Misceláneos
61	Accidentes personales
63	Asistencia Médica
66	Vida grupo particular
68	Desgravamen

Código	Motivo de Reclamo
12	Contratación o cargo indebido de seguros.
36	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado
49	Errores en la cobranza de primas
99	Otros motivos